

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mewujudkan keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Kesehatan merupakan kebutuhan dari semua kalangan, hal ini menyebabkan adanya persaingan bagi sesama penyedia kesehatan seperti Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan agar terciptanya kepuasan kepada setiap pasiennya. Menurut **(Lupiyoadi, 2014:228)** faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Menurut **(Parasuraman, 2006:10)** kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adanya perlakuan dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien akan menyebabkan adanya penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas. Tapi sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak seperti yang diharapkan maka pasien tidak akan puas atau kecewa. Kepuasan pasien akan tercapai apabila Puskesmas mampu memberikan pelayanan yang berkualitas melebihi apa yang diharapkan pasien. Karena pelayanan yang berkualitas merupakan titik sentral bagi Puskesmas karena mempengaruhi kepuasan pasien. **(Atmawati dan Wahyuddin 2007:3)** salah satu faktor penentu kepuasan pasien adalah persepsi pasien mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas jasa yaitu Bukti fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat menciptakan hubungan antara Puskesmas dan pelanggan menjadi harmonis yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas. Oleh karena itu Puskesmas harus memikirkan betapa pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan pindah ke jasa layanan lain, sehingga tidak sedikitpun keraguan mengenai arti penting pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan akhir dari penyedia layanan diseluruh dunia.

Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kabupaten Rokan Hulu yang didirikan oleh pemerintah sesuai dengan fungsinya. Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang prima sehingga pelayanan yang diberikan mampu melebihi harapan pasien yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan. Apalagi dengan adanya balai pengobatan sejenis yang ada di Rokan Hulu menyebabkan Puskesmas Kunto Darussalam harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten rokan hulu yang bermisi meningkatkan pelayanan kesehatan yang promotif, kuratif, preventif, dan rehalibitatif dituntut tidak hanya menerapkan pelayanan dalam (5S) saja akan tetapi dituntut lebih meningkat kualitas pelayanan dari sudut Bukti Fisik,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat.

Berikut adalah jumlah pasien Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu pada Tahun 2011-2015.

TABEL 1.1 : PERKEMBANGAN JUMLAH PASIEN PUSKESMAS KUNTO DARUSSALAM KABUPATEN ROKAN HULU

No	Tahun	Jumlah Pasien(orang)	Persentase(%)
1	2011	7.321	-
2	2012	7.295	0,36
3	2013	7.312	0,23
4	2014	6.985	-4,48
5	2015	7.258	-3,90

Sumber: Puskesmas Kunto Darussalam kabupaten Rokan Hulu 2016

Dari data di atas kita bisa melihat perkembangan pasien yang berkunjung di Puskesmas Kotalama Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Pada tahun 2011 hingga tahun 2015 terjadi peningkatan dan penurunan jumlah pasien Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu secara berturut turut 7.321,7.295,7.312,6.985 dan 7.258 pasien.

Dari penjelasan tersebut menandakan adanya permasalahan yang mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Adapun permasalahannya seperti lamanya pasien menunggu untuk diperiksa, adanya komunikasi yang kurang efektif antara petugas dan pasien dan juga kurangnya keramah tamahan antara petugas dan pasien. Dengan pelayanan yang kurang baik tentu akan mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien dalam berobat.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena diatas, dengan naik dan turunnya jumlah pasien maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dituangkan dalam judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS KUNTO DARUSSALAM KABUPATEN ROKAN HULU”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakangdi atas sekaligus dalam pembahasan masalah, maka yang terjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu ?
2. Apakah Kehandalanberpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu ?
3. Apakah Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu ?
4. Apakah Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu ?
5. Apakah empati berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu ?
6. Apakah Bukti fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati

berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu ?

1.3 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan.

Adapun yang menjadi yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik secara parsial terhadap kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan secara parsial terhadap kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap secara parsial terhadap kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan secara parsial terhadap kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu
5. Untuk mengetahui pengaruh empati secara parsial terhadap kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu
6. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara simultan terhadap kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Berbagai pihak yang diharapkan dapat menggunakan dan memanfaatkan hasil penelitian ini adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bagi penulis

Berguna untuk mengemban dan meningkatkan kemampuan berfikir dan melatih penulis dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dalam menambah bahan kajian perbandingan bagi yang menggunakannya.

3. Perusahaan

Dapat memberikan sumbangan pemikiran, informasi dan bahan pertimbangan pada pihak perusahaan dalam menentukan kebijakan. Penelitian ini dapat juga dijadikan untuk penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dari penulisan ini, maka penulis membagi ke dalam enam bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori yang berkaitan dengan objek pembahasan seperti pengertian jasa, pemasaran jasa, kualitas pelayanan, elemen kualitas pelayanan kepuasan pelanggan, model

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengukuran kepuasan konsumen, pandangan Islam tentang kualitas pelayanan, penelitian terdahulu, hipotesis, dan variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, uji kualitas, uji asumsi klasik, analisis data, dan uji hipotesis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini mencakup sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan aktifitas perusahaan.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai hasil penelitian yang berhubungan dengan variabel penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis membuat kesimpulan dan saran sebagai masukan bagi manajemen perusahaan.

UIN SUSKA RIAU